



‘Vacaciones Seguras en Fiestas Patrias 2017’

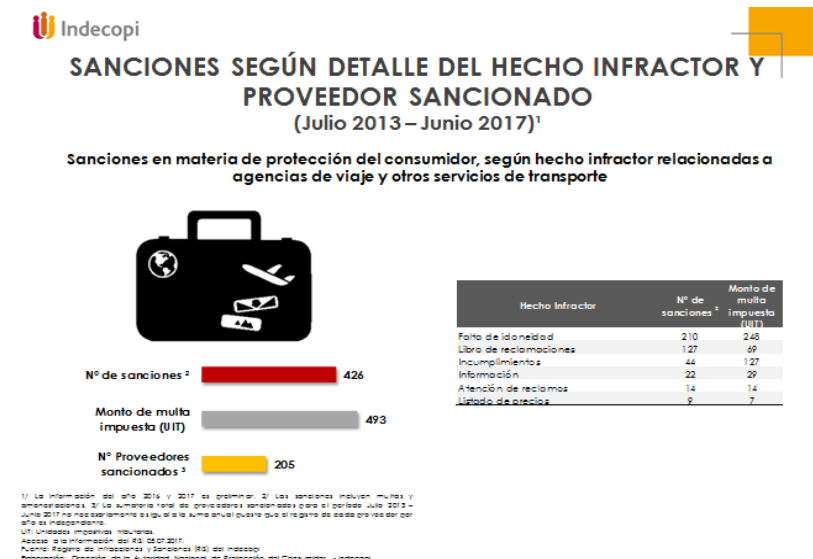
El Indecopi recuerda a los consumidores que las agencias de viaje deben cumplir con todo lo ofrecido en sus paquetes turísticos

- ✓ Entre julio de 2013 y junio de este año, la entidad impuso multas por 493 UIT a 205 proveedores que infringieron los derechos de los consumidores.

El Indecopi recuerda a los proveedores de las agencias de viaje que deben brindar toda la información sobre los servicios que incluyen los paquetes turísticos contratados, pues los consumidores tienen el derecho de contar con información relevante y oportuna para así tomar una adecuada decisión.

En el marco de su campaña ‘Vacaciones Seguras en Fiestas Patrias 2017’, la institución remarcó que el servicio turístico debe ser brindado en las condiciones contratadas ya que los consumidores no pueden ser obligados a pagar sumas o recargos adicionales al precio informado, salvo que se trate de servicios distintos al originalmente contratado. El incumplimiento de las normas de protección al consumidor puede ameritar una sanción que va desde una amonestación hasta una multa de 450 UIT, en casos graves.

De julio del 2013 a junio del 2017, el Indecopi ha sancionado a 205 proveedores de 426 agencias de viaje y otros servicios de transporte a nivel nacional, por un monto de 493 UIT, principalmente por falta de atención de reclamos, falta de idoneidad del servicio, por no poner a disposición del usuario el Libro de Reclamaciones, entre otras faltas al Código del Consumidor.



Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:

prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos:
Indecopi Oficial

Si ha invertido en la compra de un paquete turístico, el Indecopi recomienda tomar en cuenta una serie de consejos para que su experiencia en este feriado largo, sea satisfactoria:

- Contratar una agencia formal, que dé boletas de pago u otro documento para poder sustentar una eventual queja o reclamo.
- Revisar el registro “Mira a quién le compras” del Indecopi (www.indecopi.gob.pe/miraquienlecompras) donde se puede verificar si la agencia elegida ha sido sancionada anteriormente.
- Verificar que la agencia cuente con servicio de transporte, programas turísticos, así como la disponibilidad de los lugares que se visitarán, a fin de evitar el incumplimiento de los itinerarios y horarios.
- Contar con información clara sobre las escalas de los vuelos, tarifas aeroportuarias, límite de equipaje, prendas adecuadas, distancias al hotel de destino, entre otras.
- Los anuncios publicitarios sobre promociones de paquetes, deben incluir información clara sobre la cantidad mínima de unidades disponibles.
- Si la agencia no puede cumplir con lo ofrecido, el consumidor tiene derecho a la sustitución del servicio contratado por otro servicio similar o a la devolución total de lo pagado.

Si usted siente que sus derechos como consumidor han sido vulnerados, puede recurrir al Libro de Reclamaciones, que permite en la actualidad acuerdos conciliatorios, para la solución directa de los conflictos entre proveedores y consumidores.

También tienen a su disposición el Servicio de Atención al Ciudadano del Indecopi, a través del teléfono 224-7777 para Lima y 0800-4-4040 para regiones, enviando un correo electrónico a la dirección: sacreclamo@indecopi.gob.pe; o presentando su reclamo de forma virtual a través del aplicativo móvil “[Reclamos Indecopi](#)”, gratis para los dispositivos Android.

Los consumidores también podrán realizar consultas a las oficinas del Indecopi, ubicadas en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez (Callao), llamando a los teléfonos **517 1835** y **517 1845**, que atienden los 365 días del año, las 24 horas.

Lima, 21 de julio de 2017

Misión del Indecopi

Defender y promover la libre y leal competencia, la Propiedad Intelectual y los derechos de los consumidores, en beneficio de los ciudadanos, las empresas y el Estado, de manera eficiente, predecible y confiable.

Para mayor información:
prensa@indecopi.gob.pe
2247800 anexos: 5011 - 5016

Síguenos:
Indecopi Oficial    